АДМИНИСТРАЦИЯ

КУЙБЫШЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КУЙБЫШЕВСКОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

п.Комсомольский

19.05.2023 № 54

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Во исполнение Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», в соответствии с Уставом администрация Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.Специалисту администрации Куйбышевского сельсовета Бурдыко А.В. обеспечить предоставление муниципальной услуги, в соответствии с Административным регламентом.

3.Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании органов местного самоуправления Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области «Сельский вестник» и на официальном сайте администрации Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в телекоммуникационной сети «Интернет».

4.Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Куйбышевского сельсовета Н.В.Макуха

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

 Куйбышевского сельсовета

Куйбышевского района

Новосибирской области

 от 19.05.2023 № 54

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙРЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»(далее – муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между Администрацией Куйбышевского сельсовета (далее – Администрация), специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, и физическими лицами – получателями муниципальной услуги, а также организациями, участвующими в процессе предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Куйбышевского сельсовета.

 1.2.Заявителями на предоставление муниципальной услуги выступают граждане Российской Федерации, обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, может быть совершен между гражданами, проживающими в жилых помещениях, расположенных как в одном, так и в разных населенных пунктах на территории Российской Федерации

1.3.Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1Местонахождение Администрации муниципального образования, предоставляющего муниципальную услугу:

632370, Новосибирская область, Куйбышевский район, п.Комсомольский, ул. Центральная, 10;

1.3.2.Часы приёма заявителей в Администрации Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области:

- понедельник с 9-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00;

- вторник с 8-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00;

-среда с 9-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00;

-четверг с 9-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00;

-пятница с 9-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00.

1.3.3.Адрес официального интернет- сайта Администрации Куйбышевского сельсовета: <https://kuibyshevki.nso.ru/> ;

Информация, размещаемая на официальном интернет-сайте и информационном стенде Администрации Куйбышевского сельсовета, обновляется по мере ее изменения.

Адрес электронной почты kuib\_kuibisg@mail.ru

 Адреса официальных интернет-сайтов органов и учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области: <http://www.to54.rosreestr.ru>.

Информация, размещаемая на информационных стендах органов и учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги в качестве источников или посредников при получении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями, обновляется по мере ее изменения.

Адреса электронной почты органов и учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области: 54\_upr@rosreestr.ru.

Телефоны официальных органов и учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области: (383) 63-877

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области: г. Куйбышев, Квартал 8, дом 5.

1.3.4.Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

-посредством размещения на информационном стенде Администрации Куйбышевского сельсовета;

-с использованием средств телефонной, почтовой связи.

Для получения информации о муниципальной услуге, порядке предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заявители вправе обращаться:

-в устной форме лично или по телефону:

-к специалистам Администрации Куйбышевского сельсовета, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

-в письменной форме почтой;

-посредством электронной почты;

Информирование проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалисты устно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется специалистом не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, либо дополнительная информация от заявителя, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает обратившемуся лицу направить в Администрацию сельсовета обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для обратившегося лица время для устного информирования;

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается Главой Куйбышевского сельсовета и содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя и направляется по указанному заявителем почтовому адресу, указанному в обращении, поступившее в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

1.3.5.Информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о муниципальной услуге, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним заявителей.

Информационные стенды оборудуются визуальной текстовой информацией, содержащей справочные сведения для заявителей, перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и образцы из заполнения.

Информационные материалы, размещаемые на информационных стендах, обновляются по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений.

Также вся информация о муниципальной услуге и услугах, необходимых для получения муниципальной услуги доступна на Интернет-сайтах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и обновляется по мере ее изменения.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**
	1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
	2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют:
		1. Отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Куйбышевского сельсовета. При предоставлении муниципальной услуги также могут принимать участие в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями, следующие органы и учреждения:

 - Администрация Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области;

- Муниципальное унитарное предприятие «Гжатск-Сервис»;

C 01.07.2012 запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные и муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

* + 1. Операторы МФЦ (при наличии на территории Куйбышевского района МФЦ или удаленного рабочего места) осуществляют прием, регистрацию, обработку заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и передачу данных документов в информационные системы, используемые для предоставления услуги, а также получение от органа результата предоставления услуги для дальнейшей выдачи заявителю.
	1. Ответственным лицом за исполнение муниципальной услуги является начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства, ответственным лицом за исполнение процедур, предусмотренных данным Регламентом, является ведущий специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства (далее - специалист отдела).
	2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на официальном сайте Администрации;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

* 1. Срок предоставления муниципальной услуги:
		1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги – не более 15 (пятнадцати) минут.
		2. Срок ожидания в очереди при получении результата услуги – не более 15 (пятнадцати) минут.
		3. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, решение о предоставлении услуги принимается не позднее 45 дней со дня обращения за муниципальной услугой.

* + 1. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указаны в разделе 3 настоящего административного регламента.
		2. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней.
		3. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня с момента их подготовки.
	1. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений);

-Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.10.1994);

-Жилищным кодексом Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений);

-Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (текст Федерального закона опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, № 40, ст. 3822, "Парламентская газета, 08.10.2003, № 186, "Российская газета", 08.10.2003, № 202);

-Уставом администрации Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

-Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12. 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

* 1. Полный перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер и не требует подготовки специальных документов от получателей.

* 1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, истребуемых сотрудниками Администрации Куйбышевского сельсовета самостоятельно, или предоставляемых заявителем по желанию (с 01.07.2012 г.):

- правоустанавливающие документы на жилое помещение;

- технический паспорт;

* + 1. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

* с 01.07.2012 г. предоставление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.
	1. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

* документы предоставлены лицом, не имеющим полномочий на их предоставление в соответствии с действующим законодательством;
* невозможность установления содержания представленных документов;
* представленные документы исполнены карандашом.
	1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги

являются:

* несоответствие документов, предоставленных заявителем, требованиям законодательства о предоставлении муниципальной услуги;
* письменное заявление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
* отсутствие оснований, предусмотренных законодательством, для получения муниципальной услуги.
	1. Если требования, необходимые для предоставления муниципальной услуги, соблюдены не в полном объеме, предоставление муниципальной услуги приостанавливается до момента исправления заявителем имеющихся недочетов.
	2. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги: -
	3. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

* 1. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

Для получения данной услуги не требуется получение иных услуг.

* 1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 30 минут.

В соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности, государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р, время ожидания заявителя в очереди должно быть сокращено к 2014 году до 15 минут.

* 1. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги:

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – один день с момента обращения заявителя (при личном обращении); один день со дня поступления письменной корреспонденции (почтой), один день со дня поступления запроса через электронные каналы связи (электронной почтой);

Запросы заявителя регистрируются в журнале регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги.

* 1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:
		1. В Администрации Куйбышевского сельсоветаприем заявителей осуществляется в специально предусмотренных помещениях, включающих места для ожидания, получения информации, приема заявителей, заполнения необходимых документов, в которых обеспечивается:
* соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, правил противопожарной безопасности;
* оборудование местами общественного пользования (туалеты) и местами для хранения верхней одежды.
	+ 1. Требования к местам для ожидания:
* места для ожидания оборудуются стульями и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями;
* места для ожидания находятся в холле (зале) или ином специально приспособленном помещении;
* в местах для ожидания предусматриваются места для получения информации о муниципальной услуге.
	+ 1. Требования к местам для получения информации о муниципальной услуге:
* информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о муниципальной услуге, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним заявителей;
* информационные стенды оборудуются визуальной текстовой информацией, содержащей справочные сведения для заявителей, перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и образцы из заполнения.
* Информационные материалы, размещаемые на информационных стендах, обновляются по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений;
	+ 1. Требования к местам приема заявителей:
* Прием заявителей, заполнение заявлений о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в служебных кабинетах или иных специально отведенных местах, которые оборудуются вывесками с указанием номера и наименования кабинета или указателями, содержащими информацию о назначении места для приема заявителя.
* Специалисты, осуществляющие прием заявителей, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.
* Рабочее место специалиста, осуществляющего прием заявителей, оборудовано персональным компьютером и печатающим устройством;
* В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается;
* Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для обеспечения возможности заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и оформления документов.
	1. Показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги:
		1. Показатели качества муниципальной услуги:
* выполнение должностными лицами, сотрудниками Администрации Куйбышевского сельсоветапредусмотренных законодательством Российской Федерации требований, правил и норм, а также соблюдение последовательности административных процедур и сроков их исполнения при предоставлении муниципальной услуги;
* отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников Администрации Куйбышевского сельсоветапри предоставлении муниципальной услуги;
* беспрепятственный доступ к месту предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп населения, в том числе инвалидов;
* оказание сотрудниками администрации помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.
	+ 1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:
* доля заявителей, подавших заявления, документы, а также поставленных на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях по отношению к общему количеству граждан, принадлежащих категориям, упомянутым в пункте 1.2. настоящего регламента, обратившихся за получением муниципальной услуги;
* полнота и достоверность информации о муниципальной услуге, о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на информационных стендах, на Интернет-ресурсе Администрации Куйбышевского сельсовета, «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»;
* пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до, здания Администрации города;
* количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
* возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
* возможность и доступность получения услуги через многофункциональный центр или в электронной форме посредством автоматизированной информационной системы или Единого портала государственных и муниципальных услуг.
	1. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенностях предоставления услуги в электронной форме:
		1. Предоставление муниципальной услуги возможно на базе МФЦ.

- В этом случае заявитель представляет заявление и необходимые для предоставления муниципальной услуги документы и получает результат предоставления муниципальной услуги в офисе филиала МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ.

- Оператор МФЦ, получив представленный заявителем пакет документов, регистрирует документы в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для рассмотрения сотрудникам Администрации, ответственным за регистрацию поступивших документов в ИС МАИС. Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в Администрацию курьером МФЦ в порядке, определённом соглашением между МФЦ и Администрацией. После принятия Администрацией решения о предоставлении муниципальной услуги результат предоставления муниципальной услуги направляется в МФЦ для выдачи заявителю.

* Заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (скан-копии), могут быть направлены в Администрацию через Единый портал в случае, если заявитель имеет доступ к «Личному кабинету» на Едином портале. Направление заявления и необходимых документов осуществляется заявителем в соответствии с инструкциями, размещенными на Едином портале.
	+ 1. Предоставление муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты возможно в случае наличия данной карты у заявителя и в случае предоставления муниципальной услуги через Единый портал. Универсальная электронная карта используется для удостоверения прав пользователя на получение муниципальной услуги, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме.
1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**
	1. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующей последовательности административных процедур:

 - Прием заявления и документов на получение муниципальной услуги;

- Рассмотрение представленных документов на предоставление муниципальной услуги;

- Подготовка ответа заявителю.

 Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

* 1. Прием заявления и документов на получение муниципальной услуги. Основанием для начала административной процедуры по приему документов является обращение заявителя с заявлением.
		1. Специалист, ответственный за прием и оформление документов, производит регистрацию поступившего заявления. При организации ведения электронного документооборота, вносится запись в систему регистрации входящей корреспонденции.

 - регистрационный номер;

- дата представления документов;

- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы и зарегистрировавшего заявление о предоставлении муниципальной услуги;

- подпись специалиста, ответственного за прием и оформление документов.

* + 1. Результатом выполнения административной процедуры является прием документов заявителя на получение муниципальной услуги.

Суммарная длительность административной процедуры - 30 минут.

* + 1. В случае представления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги через МФЦ, оператор МФЦ, ответственный за прием документов, регистрирует их в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для регистрации сотрудникам Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов в ИС МАИС. Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в Администрацию курьером МФЦ в порядке, определённом соглашением между МФЦ и Администрацией.
		2. Заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направленные в виде электронных копий операторами МФЦ, подлежат рассмотрению в том же порядке, что и соответствующие заявления и документы, представленные заявителем в традиционной форме.
		3. При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ, заявитель может получить сведения о ходе ее исполнения посредством call-центра МФЦ и sms-информирования.
		4. При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ, возможно направление результата предоставления муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, из которого поступила заявка, для выдачи заявителю.
	1. Основными требованиями к информированию населения о порядке оказания муниципальной услуги являются:

-достоверность предоставляемой информации;

-четкость в изложении информации;

-полнота информации.

* 1. Информирование населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляется в виде:
		1. Индивидуального информирования:

Индивидуальное информирование о порядке оказания муниципальной услуги обеспечивается специалистом отдела, осуществляющим оказание муниципальной услуги лично, по телефону или письменно.

- При ответе на телефонные звонки специалист отдела, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданам представиться и изложить суть вопроса.

Специалист отдела при обращении граждан (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к ним, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг проводится с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце устного информирования о порядке оказания муниципальной услуги специалист отдела, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен делать). Граждане могут обратиться за консультацией лично к главе Администрации Куйбышевского сельсовета, (прием - еженедельно , по пятницам с 15-00 до 17-00, кабинет 3);

- При индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения способом, позволяющим осуществить информирование.

* + 1. Публичного информирования:

- Публичное устное информирование осуществляется путем публичных выступлений уполномоченных работников Администрации на мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

- Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте Администрации, использования информационных стендов.

* + 1. Информационные стенды оборудуются для заинтересованных лиц в доступном месте в помещениях Администрации. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- наименование муниципальной услуги;

- полное наименование Администрации, почтовый адрес, график работы, телефон для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- адрес официального сайта Администрации;

- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

* + 1. На официальном сайте Администрации размещается следующая обязательная информация:

- наименование муниципальной услуги;

- полное наименование Администрации, почтовый адрес, график работы, телефон для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1. **Формы контроля за исполнением регламента**
	1. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента должностными лицами, участвующими в исполнении административного регламента, (далее - текущий контроль) осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению административного регламента.
	2. Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.
	3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, ответственными за организацию исполнения муниципальной услуги, проверок полноты и качества исполнения положений настоящего административного регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги.
	4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации.
	5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц, участвующих в исполнении административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**
	1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

При обращении заявителей в письменной форме в обязательном порядке указываются наименование организации, в который обратившийся направляет письменную жалобу, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество обратившегося, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

* 1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) должностными лицами Администрации Куйбышевского сельсоветав ходе предоставления муниципальной услуги на основании регламента.
	2. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается:
* В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.
* Жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
* Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
* Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководители органов, предоставляющих муниципальную услугу, либо уполномоченные ими должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.
* В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не направлялся, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой в соответствующий орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо к соответствующему должностному лицу.
	1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действие (бездействие) и решение должностных лиц Администрации Куйбышевского сельсовета.
	2. Заявитель вправе ознакомиться с документами и материалами, необходимыми ему для обоснования и рассмотрения жалобы, т. е. с информацией непосредственно затрагивающей его права, если иное не предусмотрено законом.
	3. Заявитель вправе обратиться к Главе Куйбышевского сельсоветаи обжаловать действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) должностными лицами Администрации Куйбышевского сельсоветав ходе предоставления муниципальной услуги на основании регламента.

Для обжалования действия (бездействия) Главы Куйбышевского сельсовета заявитель вправе обратиться к Главе Куйбышевского района Новосибирской области.

* 1. Сроки рассмотрения жалобы (претензии):

письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Администрации Куйбышевского сельсоветаНовосибирского района Новосибирской области

В исключительных случаях Глава администрации Куйбышевского сельсоветавправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения обратившегося.

* 1. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:

по результатам рассмотрения заявления, жалобы, претензии принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения либо об отказе в удовлетворении требований.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

БЛОК-СХЕМА

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Получение письменной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Получение консультации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Прием и регистрация обращения в Администрации Куйбышевского сельсовета

По телефону

Лично

Почтовое отправление

Электронная почта

Письменное обращение

Устное обращение

Обращение заявителя

Официальный сайт

Администрации Куйбышевского сельсоветав сети «Интернет»

Администрация Куйбышевского сельсовета

Получение в электронном виде информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

РАСПИСКА

в получении заявления и приложенных к нему документов

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество, должность лица, принявшего заявление)

получит от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, паспортные данные заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

следующие документы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(точное наименование документов и их реквизиты)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер регистрации в Книге регистрации заявлений - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (время и дата получения заявления) (подпись должностного лица)

М.П.